

## ІНФОРМАЦІЙНІ СИСТЕМИ В ГОТЕЛЬНОМУ БІЗНЕСІ

**Ямищикова А.В.**

*Науковий керівник – Гавриленко І.О., асистент*

В тезах розглядаються актуальні питання інформаційних процесів в готельному бізнесі. Наведено приклади інформаційних процесів надання готельних послуг та їх складові, недоліки в організації інформаційних процесів, розглянуто найпопулярніші інформаційні системи управління на підприємствах.

На підприємствах готельного бізнесу інформаційний процес здійснюється рухом інформації за ланцюгом «відправник – канал – одержувач» у формі діалогу, а також впливом на керований об'єкт. Обмін інформацією із зовнішнім середовищем підприємства здійснюють різноманітними засобами. Наприклад, з клієнтами спілкуються переважно за допомогою реклами.

Інформаційний процес надання готельних послуг можна поділити на такі складові:

- облік наданих послуг (бронювання, заселення, переселення, харчування, отримання коштів та ін.);
- формування звітів;
- планування роботи готельного закладу.

Інформація створюється, передається, фіксується, обробляється, зберігається, використовується. Недоліки в організації інформаційних процесів на підприємствах готельного бізнесу, перш за все, пов'язані з не чітким розподілом функціональних обов'язків між працівниками підприємства, а також з надходженням непотрібної інформації.

До інформаційних систем готельних підприємств відносяться:

1. «PMS» – системи управління підприємством;
2. WEB-сайти підприємств, як складові інтегрованої комунікаційної мережі інтернет;
3. «CRS» (Central Reservation System) – централізовані системи бронювання;
4. «IDS» (Internet Distribution System) – інтернет-системи бронювання;
5. «GDS» (GlobalDistributionSystem) – глобальні дистриб'юторні системи бронювання;
6. Системи туристичних фірм (турагенцій та туроператорів).

Розглянемо найпопулярніші системи управління підприємством, які орієнтуються як на великі готельні комплекси, так і на міні-готелі.

В готельно-туристичних комплексах функціонують такі системи, «PMS» як: «FidelioSuite8», «Едельвейс» та ін. У міні-готелях застосовуються «Мой Отель», «Отель».

Система «FidelioSuite8» – це провідне програмне рішення з управлінням операційною діяльністю готелю завдяки таким функціям як: контроль роботи відділу продаж, єдина база даних клієнтів, компаній та ін., включаючи історію проживання та статистику, звітність, внутрішній обмін інформацією, високоефективна система наладження тарифів та пакетів, операції з обліку, повернення авансу, виставлення рахунків клієнтам. Ця система гнучко інтегрується з іншими системами готелю (системою електронних замків, управлінням ресторанами, інтерактивним телебаченням, тарифікацією дзвінків, тарифікацією доступу в інтернет, обробкою платіжних карт та управлінням АТЛ).

Система «Едельвейс» розроблена компанією «Рексофт». У 1998 році програмний продукт розділився на дві гілки: «Medallion» (для західного ринку) та «Едельвейс» (для ринку СНД). Ця система підходить для будь-яких підприємств у готельній сфері. Система включає такі модулі, як поселення гостя, план завантаження номерного фонду, інформацію про гостей (карточка клієнта), особистий рахунок гостя та індивідуальне бронювання, також службу індивідуального господарства (housekeeping), касу, управління заходами, «BackOffice».

Система «Отель» автоматизує роботу адміністратора готелю, показує план заселення номерів, розраховує суму наданих послуг, формує звіти з зайнятості номерів та оплати.

Готельна система «Мой Отель» – програмний комплекс автоматизації готелів, який розроблений компанією «WestGate-Ukraine» у 2007 році. Орієнтована як на міні-, так і на середні та великі готелі. Основною проблемою більшості систем автоматизації є непрозорість і складність інтерфейсу для рядового оператора. Але в системі «Мой Отель» враховані всі нюанси та складнощі, що можуть виникати в процесі використання. Результатом стала збалансована ідеологія призначеного для користувача інтерфейсу. У цій системі можна отримати статистичну інформацію в будь-якому розрізі. Цей програмний комплекс автоматизує всі основні процеси, які відбуваються в готелі.

Всі системи управління заслуговують уваги й можуть бути ефективно застосовані на підприємствах готельного бізнесу, що, безумовно, сприятиме підвищенню якості обслуговування клієнтів.